



# IL Ronco

RESIDENZA PER ANZIANI

## Carta dei Servizi





Benvenuti alla Residenza per Anziani Il Ronco, una comunità dove personale, Ospiti, familiari e amici contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che la caratterizza. Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sulla qualità della vita e la serenità delle persone di cui ci prendiamo cura.

La nostra guida sono i valori Korian: vogliamo dare e ricevere **FIDUCIA**, incoraggiare l'**INIZIATIVA** e assumere **RESPONSABILITÀ**.



La nostra mission è prenderci cura delle persone fragili e tutelarne la dignità e la qualità della vita.

A questo scopo Korian ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il piano di cura in base alle singole esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Ospiti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dei nostri Ospiti e dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente alla comunicazione intergenerazionale, partecipando all'animazione e relazionandosi regolarmente con i propri cari. Siamo a vostra disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con l'obiettivo comune del benessere dei vostri cari.

*Il Gruppo Korian*

# Indice

<b>Benvenuti alla Residenza Il Ronco</b>	<b>6</b>
La Residenza.....	6
Accesso alla struttura.....	6
Posti letto.....	6
Autorizzazione e accreditamento.....	7
Informazioni e domanda d'ingresso.....	7
Valori.....	7
Principi generali.....	8
<b>Staff e competenze</b>	<b>9</b>
Direttore Gestionale.....	9
Responsabile Sanitario.....	9
Coordinatore Infermieristico e Coordinatore ASA/OSS.....	10
Referenti di Nucleo.....	11
Servizio Accoglienza.....	11
<b>I primi passi nella Residenza</b>	<b>12</b>
Lista d'attesa.....	12
Preliminari d'ingresso.....	12
Contraente.....	12
Documenti necessari.....	12
L'accoglienza.....	13
Periodo d'inserimento.....	14
<b>I servizi per i nostri Ospiti</b>	<b>15</b>
Piano Assistenziale Individuale.....	15
La giornata tipo.....	16
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi.....	16
Assistenza medica.....	17
Assistenza infermieristica.....	18
Assistenza alla persona.....	18
Attività di riabilitazione.....	19
Servizio socio-educativo.....	19
Servizio psicologico.....	19
<b>Altri servizi</b>	<b>20</b>
Fornitura ausili.....	20
Custodia oggetti personali.....	20
Servizio podologia.....	20
Assistenza religiosa.....	20
<b>Nucleo Protetto Alzheimer</b>	<b>21</b>

<b>Spazi e servizi alberghieri</b>	<b>22</b>
Servizio ristorazione.....	22
Servizio di sanificazione ambientale.....	22
Parrucchiere, barbiere ed estetista.....	22
Lavanderia.....	22
Giornali.....	23
Bar.....	23
Fumo.....	23
Luoghi d’incontro.....	23
<b>Orari e trasferimenti</b>	<b>24</b>
Orari di visita.....	24
Come raggiungerci.....	24
Trasporti assistiti.....	25
<b>Retta</b>	<b>26</b>
Tariffe.....	26
Servizi inclusi.....	26
Servizi non compresi nella retta.....	27
Deposito cauzionale.....	27
Contratto a tempo indeterminato.....	28
Contratto per soggiorno temporaneo.....	28
Assenze temporanee.....	28
Dimissioni.....	28
<b>Carta dei Diritti dell’Anziano</b>	<b>29</b>
<b>Soddisfazione e qualità</b>	<b>30</b>
Questionario di Soddisfazione.....	30
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	30
Garanzia di qualità.....	30
Il Mediatore.....	31
<b>Informazioni utili</b>	<b>32</b>
Telefono.....	32
Posta.....	32
Richiesta di documentazione.....	32
Uscita dalla struttura con i parenti.....	32
Protezione Giuridica.....	32
Decesso.....	33
Polizza assicurativa.....	33
Revisione Carta dei Servizi.....	33
<b>Tutela della privacy</b>	<b>34</b>
Tutela dei dati personali.....	34
Consenso Informato.....	34
Consultazione documentazione sanitaria.....	36

## Benvenuti alla Residenza Il Ronco

### La Residenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale Il Ronco fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona.

Situata a Centro Valle Intelvi (CO), in via del Carmine 21, è una struttura residenziale che fornisce assistenza medica e infermieristica, ospitalità e prestazioni di recupero funzionale a persone non autosufficienti.

A queste attività si affiancano servizi di assistenza tutelare e alberghiera.

La Residenza, inoltre, offre un servizio riabilitativo per le persone anziane non autosufficienti. Considerato il periodo pandemico trascorso e la fragilità dell'utenza della nostra struttura, il tema della prevenzione dei contagi è diventato una nostra priorità: ciò ha imposto una riorganizzazione del servizio, tenendo conto delle indicazioni fornite dai numerosi documenti di prevenzione sanitaria approvati dall'Istituto Superiore di Sanità, dal Ministero della Salute nonché dalla Regione Lombardia.

### Accesso alla struttura

L'accesso alla Struttura è consentito liberamente. È fatto obbligo per visitatori e famiglie indossare dispositivi di protezione delle vie respiratorie nelle aree interne delle strutture. Negli spazi esterni della struttura non è fatto obbligo l'utilizzo di mascherina. Nei nuclei di degenza sono possibili limitazioni, ma solo nelle ore in cui le attività di cura richiedano particolare rispetto della privacy e della dignità delle persone. In generale è raccomandato evitare assembramenti di persone e assicurare la disponibilità di dispenser per l'igienizzazione delle mani.

### Posti letto

La Residenza Il Ronco, di attività ventennale, dispone di 137 posti letto suddivisi su cinque piani residenziali. Tutte le camere sono dotate di televisore, telefono, bagno privato, lavabo, doccia e ausili di sicurezza. Tutti i letti sono ad altezza variabile, a due snodi e con sponde di protezione a scomparsa.

Gli spazi comuni e le stanze sono climatizzati. In ciascun piano sono ubicati:

- sala da pranzo;
- infermeria e ambulatorio medico;
- bagni assistiti;

- tisaneria.

La struttura è priva di barriere architettoniche. Gli spazi comuni all'interno e all'esterno sono utilizzabili da tutti gli Ospiti al fine di agevolare la socializzazione e migliorare la qualità della vita. È presente un giardino. Le camere sono dotate di tutti i comfort.

## Autorizzazione e accreditamento

La Residenza Il Ronco è in possesso di autorizzazione definitiva permanente al funzionamento per tutti i 137 posti letto, con Delibera dell'Amministrazione Provinciale di Como n° 339/2003 del 27/03/2003. La Residenza Il Ronco è, inoltre, accreditata presso la Regione Lombardia con D.G.R. n° 35307/1998 del 26/03/1998 e D.G.R. n° 7/4556 del 11/05/01. Le risorse professionali presenti soddisfano, per quantità, gli standard disposti dalla Regione Lombardia per l'accreditamento; tutte le attività della RSA sono coordinate dal Responsabile di struttura e dal Responsabile Sanitario che risponde degli aspetti sanitari e socio-sanitari.

## Informazioni e domanda d'ingresso

Tutti coloro che desiderano essere ospitati nella struttura possono richiedere informazioni e modulistica al Servizio Accoglienza o alla Reception. La modulistica, che può essere scaricata dal sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it) nella sezione riservata alla Residenza Il Ronco, deve essere riconsegnata compilata al Servizio Accoglienza prima dell'ingresso per una valutazione circa l'ammissibilità da parte del Responsabile Sanitario o del Direttore Gestionale. Il personale del Servizio Accoglienza è disponibile per effettuare visite guidate alla struttura. È possibile prendere visione degli spazi della struttura anche consultando il Virtual Tour presente sul nostro sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it).

## Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso la Residenza Il Ronco sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Ospite e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;
- **Iniziativa:** operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone quella vivacità necessaria per un soggiorno mentalmente attivo, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;

- **Responsabilità:** prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.

In quest'ottica la Residenza Il Ronco garantisce:

- un'assistenza qualificata;
- la ricerca di livelli di salute ottimali;
- il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale residua dell'anziano non autosufficiente;
- la formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e migliorarne costantemente la preparazione professionale.

## Principi generali

### **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'Ospite. Il servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti gli Ospiti indistintamente, e nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza, lingua, religione o ideologia politica.

### **CONTINUITÀ**

L'organizzazione della Residenza Il Ronco garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali sia sanitarie).

### **PARTECIPAZIONE**

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio: la Residenza mette a disposizione di tutti gli Ospiti e dei familiari appositi moduli per raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Ogni ricerca di miglioramento è tesa all'incremento dell'efficienza, nell'ottica di un perfezionamento continuo che non vada a compromettere l'efficacia del servizio reso.

### **ACCESSIBILITÀ**

Per garantire il continuo miglioramento della qualità, la Residenza assicura agli Ospiti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte dalla struttura.

## Staff e competenze

All'interno della Residenza Il Ronco, il Direttore Gestionale e il Responsabile Sanitario operano in stretta collaborazione. La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione socio-sanitaria ed assistenziale, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione esterna. La Direzione è il punto di riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva della struttura. La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste nella legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali.

### Direttore Gestionale

Il Direttore Gestionale:

- è referente dell'organizzazione aziendale;
- è referente della qualità dei servizi erogati in coordinamento con il Referente della Gestione Qualità;
- esercita il controllo di gestione;
- trasmette e attua gli obiettivi aziendali;
- presiede con il Responsabile Sanitario la selezione del personale, l'aggiornamento professionale, i tirocini professionali;
- supervisiona il processo d'inserimento di un Ospite in struttura;
- è referente con il Responsabile Sanitario delle relazioni sul territorio;
- accoglie richieste e segnalazioni da parte dei clienti, sia attraverso l'ufficio competente sia in modo diretto.

Questa figura si confronta sulle linee programmatiche ed operative della RSA. Ospiti e familiari possono rivolgersi al Direttore Gestionale in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

### Responsabile Sanitario

Il Responsabile Sanitario:

- ha la responsabilità istituzionale della struttura per le funzioni sanitarie;
- valuta, in collaborazione con il Direttore Gestionale, le domande d'ingresso e l'autorizzazione alle dimissioni degli Ospiti;

- assieme ai suoi collaboratori medici si occupa della gestione clinica, della presa in carico dell'Ospite, della cura e dell'aggiornamento della documentazione socio-sanitaria (fascicolo socio-sanitario) secondo quanto richiesto dalla Regione Lombardia e dall'Agenzia di Tutela della Salute di competenza;
- svolge il coordinamento operativo di tutte le attività sanitarie (assistenza medica, infermieristica, ausiliaria e riabilitativa);
- ha la responsabilità e supervisione della gestione dei farmaci, materiali e attrezzature sanitarie;
- ha la responsabilità dell'igiene della struttura e del controllo delle norme igienico-sanitarie generali;
- coordina il team di igiene, che si occupa della gestione e prevenzione delle infezioni;
- si occupa della supervisione e controllo della ristorazione;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e delle strumentazioni per Ospiti e operatori;
- è responsabile dell'applicazione e del rispetto delle norme di sicurezza e delle procedure adottate e validate dall'Agenzia di Tutela della Salute.

Ospiti e familiari possono rivolgersi al Responsabile Sanitario in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

## **Coordinatore Infermieristico e Coordinatore ASA/OSS**

Queste due figure professionali collaborano con il Direttore Gestionale e il Responsabile Sanitario per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della RSA.

Tra le loro principali competenze figurano:

- il coordinamento del progetto di accoglienza e inserimento dell'Ospite;
- l'organizzazione e il controllo dei servizi socio-assistenziali e infermieristici;
- la stesura e il controllo dei piani di lavoro e l'elaborazione dei turni di lavoro;
- la gestione, la supervisione e il coordinamento dei Referenti di Piano;
- la raccolta dai Referenti dei Servizi delle segnalazioni e dei suggerimenti dei familiari da inoltrare alla Direzione;
- l'organizzazione e la conduzione della vita nei nuclei;
- la promozione della qualità della vita dell'Ospite.

## Referenti di Nucleo

I Referenti di Nucleo (RDN) sono le figure centrali che si occupano del controllo e dell'organizzazione del servizio assistenziale dei nuclei. Sono quindi il punto di riferimento per i familiari, sia per quanto riguarda la salute del proprio caro, sia per quanto riguarda l'andamento dei servizi erogati all'interno dei nuclei. Sono inoltre punto di riferimento per tutti gli operatori e gli infermieri del nucleo e con il proprio gruppo di lavoro contribuiscono a garantire il buon andamento del servizio e a creare un clima più accogliente e familiare. Tra le loro principali competenze figurano:

- l'organizzazione e la conduzione dei nuclei;
- la gestione, la supervisione e il coordinamento del personale dei nuclei;
- la promozione della qualità di vita dell'Ospite.

## Servizio Accoglienza

### UFFICIO ACCOGLIENZA

Aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.30 alle ore 19.00 per informazioni dettagliate (anche telefoniche) e il mercoledì, dalle ore 14.00 alle ore 19.00. Ci si può inoltre rivolgere all'Accoglienza per:

- pratiche di ricovero, prenotazioni e dimissioni;
- relazioni con il pubblico;
- rilascio certificati e dichiarazioni.

### RECEPTION

La Residenza Il Ronco è dotata di un Servizio Reception attivo tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 19.00. Ci si può rivolgere al Servizio Reception per ogni necessità e per ricevere informazioni in merito a:

- accoglienza e informazione (diretta o telefonica) relativa alla struttura e alle pratiche d'ingresso;
- consegna della modulistica;
- identificazione/controllo dell'accesso alla struttura, ai servizi e agli Uffici Direzionali;
- gestione del centralino e smistamento delle telefonate;
- indicazioni sull'utilizzo dei diversi spazi della Residenza;
- prenotazione servizi aggiuntivi su richiesta (parrucchiere, barbiere, estetista e podologo);
- Ospiti presenti e la loro collocazione nei vari nuclei, nel rispetto della privacy.

## I primi passi nella Residenza

### **Lista d'attesa**

Dopo la valutazione positiva della Domanda Unica di Inserimento da parte del Responsabile Sanitario, l'Ufficio Accoglienza stila una lista d'attesa, secondo un ordine cronologico definito dalla data di presentazione della domanda in base alla disponibilità del posto (uomo o donna), dando particolare attenzione a:

- trasferimenti per dimissioni ospedaliere di persone non in grado di proseguire le cure presso il proprio domicilio;
- segnalazioni dei Servizi Sociali di persone in stato di urgenza e gravità.

### **Preliminari d'ingresso**

In caso di disponibilità del posto letto, il Servizio Accoglienza lo comunica ai familiari per concordare e definire le modalità d'ingresso dell'Ospite.

Il cliente potrà richiedere di prendere visione della copia del contratto prima dell'ingresso.

### **Contraente**

Il contratto con la Residenza Il Ronco stabilisce che il firmatario diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della struttura sia per gli aspetti della privacy sia per gli aspetti economico-contrattuali.

A lui, il giorno dell'ingresso, è richiesta la sottoscrizione:

- del contratto;
- del regolamento interno.

L'Ospite può essere tutelato da un altro firmatario, in qualità di garante, al quale si farà riferimento per gli aspetti economico-finanziari.

### **Documenti necessari**

Al momento dell'ingresso è richiesta la presentazione della seguente documentazione:

- certificato di residenza o autocertificazione di residenza della persona interessata all'ingresso;

- documento d'identità valido (fotocopia);
- attestazione del codice fiscale (fotocopia);
- tessera d'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale);
- eventuale certificato esenzione ticket (originale);
- documentazione sanitaria recente (massimo 12 mesi) in fotocopia come, ad esempio, dimissioni da ricoveri in ospedale, esami ematochimici o colturali, referti indagini radiologiche o visite specialistiche se disponibili;
- eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ATS.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe possa avviare una corretta presa in carico dell'Ospite sotto il profilo sia amministrativo sia sanitario-assistenziale.

## L'accoglienza

L'operatore della Reception informa l'équipe di accoglienza dell'arrivo dell'Ospite che accoglie lui e i familiari all'ingresso nella Residenza.

Il Referente Assistenziale di Nucleo accompagna l'Ospite nella stanza, avendo cura di:

- presentare il personale di riferimento;
- comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- evidenziare i momenti, le modalità e gli orari favorevoli per le videochiamate o telefonate e gli incontri con i parenti;
- spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- presentare gli altri Ospiti del nucleo, appena sarà possibile.

Il medico, coadiuvato dagli infermieri, visita l'Ospite identificando le necessità sanitarie e mettendo a punto l'adeguata terapia farmacologica.

Il personale, composto da diverse competenze sanitarie e assistenziali, si preoccupa da subito di rispondere in maniera esauriente ai bisogni dell'Ospite.

In questa prima fase l'équipe si occupa di raccogliere tutte le informazioni sul quadro clinico e psicosociale dell'Ospite per mettere a punto il Progetto Individuale. Il Servizio Accoglienza successivamente svolge un incontro con i familiari per definire le pratiche amministrative:

- la compilazione e la sottoscrizione del contratto di soggiorno (a tempo indeterminato o determinato);

- la sottoscrizione del regolamento interno e dell'informativa sulla privacy;
- la spiegazione al cliente della Carta dei Servizi;
- l'istituzione della pratica per la voltura della tessera sanitaria.

## **Periodo d'inserimento**

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale di piano si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l'inserimento.

Il medico di reparto visita il nuovo Ospite dando successivamente istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare. Inoltre comunica alla cucina le opportune indicazioni in caso di diete particolari.

È prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore della struttura e compatibilmente con le disponibilità di posti letto, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi d'incompatibilità tra i residenti di una stessa camera.

## I servizi per i nostri Ospiti

Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il personale che gli presta assistenza; a tal scopo tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo in cui sono specificati nominativo e professione svolta. Presso la Residenza Il Ronco vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Lombardia.

Presso la Residenza sono garantite inoltre le misure igienico-sanitarie, idonei percorsi, l'utilizzo dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) e il rispetto delle precauzioni standard e specifiche per prevenire la diffusione di eventuali contagi, in caso di emergenze pandemiche.

### **Piano Assistenziale Individuale**

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Progetto Individuale (PI) e di un Piano Assistenziale Individuale (PAI). Nel momento in cui il personale prende in carico la cura dell'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale.

Sulla base dei dati emersi, entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico, l'équipe socio-sanitaria del nucleo di degenza stila il Progetto Individuale, che sintetizza la situazione sanitaria dell'anziano. Sulla base di quanto indicato, viene successivamente redatto il Piano Assistenziale Individuale, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi.

I familiari, nel principio del Consenso Informato alla cura e della condivisione del progetto di cura, vengono sempre informati e coinvolti. Il PI ed il PAI vengono rivalutati almeno ogni sei mesi, a meno che non intervengano cambiamenti significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale che inducano l'équipe ad una valutazione anticipata.

Gli obiettivi principali del Progetto Individuale e del Piano Assistenziale Individuale sono:

- permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;
- supportare l'autonomia dell'Ospite valutandone le aree di maggiore necessità;
- cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;

- permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e con il personale afferente alla RSA;
- ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;
- aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all'assistenza del proprio caro al domicilio, fornendo consigli, suggerimenti e informazioni sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare;
- agevolare, dove possibile, lo scambio di opinioni ed informazioni con altri familiari.

## La giornata tipo

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo Ospite, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche.

ORARIO	ATTIVITÀ
07.00 - 08.30	Alzata, igiene personale, bagno assistito (da programma settimanale) e vestizione
08.30 - 09.30	Colazione e somministrazione terapia
09.30 - 12.00	Riabilitazione, terapia occupazionale, attività di animazione con spuntino/idratazione alle ore 10.30 circa
12.00 - 13.30	Pranzo e somministrazione terapia
13.30 - 14.30	Alzata e socializzazione
14.30 - 16.00	Merenda/idratazione pomeridiana
16.00 - 18.00	Attività di animazione
18.00 - 19.30	Cena e somministrazione terapia
19.30 - 21.00	Distribuzione camomilla e generi di conforto serale e rimessa a letto

## Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi

Ad ogni Ospite è garantita la fornitura di tutti i farmaci previsti nel prontuario della struttura e prescritti dal medico (compresi i farmaci in fascia C), ossigenoterapia, materiale sanitario di prima necessità e nutrizione. È pertanto vietato ai visitatori e ai familiari fornire farmaci agli Ospiti.

La Residenza fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate); sono inoltre presenti presso la Residenza i prodotti dietetici per Ospiti che adottano particolari regimi alimentari. Sono invece a carico dell'Agenzia di Tutela della Salute ausili sanitari personalizzati quali broncoaspiratore, pompa e sacca per nutrizione enterale, sacche e deflussori, apparecchi per ventilazione polmonare e dispositivi per diabetici.

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della struttura, vengono richiesti dal medico della Residenza e sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale in presenza di esenzione; se possibile, l'Ospite viene accompagnato dal familiare. A carico dell'Ospite sono le visite specialistiche richieste da lui o dai suoi familiari.

## Assistenza medica

Presso la Residenza Il Ronco opera il Responsabile Sanitario assieme ad un'equipe medica. L'assistenza medica è garantita:

- lunedì e venerdì, dalle ore 09.30 alle ore 18.30;
- martedì e mercoledì, dalle ore 09.30 alle ore 18.30;
- giovedì, dalle ore 08.30 alle ore 18.30;
- sabato e giorni festivi l'orario varia a seconda della turnazione mensile del personale medico.

Nelle ore notturne, dal lunedì al venerdì, è prevista la guardia attiva di un medico presente in struttura, dalle ore 20.00 alle ore 07.00/08.00 circa del giorno dopo e dalla reperibilità notturna per il sabato, domenica e nei giorni festivi. All'ingresso in struttura, per tutti gli Ospiti si provvede alla modifica del medico di medicina generale.

Da questo momento l'Ospite rimane in carico al medico di struttura, responsabile del benessere psicofisico della persona.

I principali compiti del medico sono:

- assistenza all'Ospite per tutte le necessità d'intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci, eventuali accertamenti diagnostici, vaccinazioni, piccoli interventi strumentali);
- compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- decisione operativa sul progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alla stesura del PI/PAI e verifica delle condizioni cliniche dell'Ospite;

- collaborazione con le altre figure professionali presenti in struttura (infermiere, terapeuta della riabilitazione, operatore addetto all'assistenza, psicologo ed educatore professionale) per stabilire le modalità d'intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

Presso la struttura è presente un medico fisiatra una volta al mese.

## **Assistenza infermieristica**

La Residenza Il Ronco garantisce l'assistenza infermieristica continuativa diurna e notturna. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la sorveglianza sanitaria e la presa in carico dei bisogni primari;
- la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali;
- le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

## **Assistenza alla persona**

La vita nei nuclei è organizzata sul modello familiare. L'assistenza tutelare è affidata ad un gruppo di Operatori Socio-Sanitari (ASA-OSS) coordinato da un Referente Assistenziale di Piano. Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

- vestizione;
- bagno assistito;
- prevenzione delle piaghe da decubito;
- gestione dell'incontinenza;
- aiuto all'alimentazione e all'idratazione;
- protezione e tutela.

Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore. L'organizzazione dei nuclei è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra Ospite e operatore.

## Attività di riabilitazione

È garantita dal lunedì al sabato attraverso la presenza di fisioterapisti e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche. Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia ortopediche, con attività in piccoli gruppi o individuali, con l'obiettivo di attivare, riattivare e mantenere l'autonomia motoria, secondo gli obiettivi segnalati nel PI/PAI.

## Servizio socio-educativo

L'équipe socio-educativa della Residenza ha il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli interessi individuali, nel pieno rispetto della propria libertà di partecipazione.

Le attività, rivolte al singolo Ospite secondo le caratteristiche personali o a piccoli gruppi, riguardano:

- attività manuali;
- attività ludiche e cognitive;
- terapia occupazionale;
- attività musicali, escluso il canto e gli strumenti a fiato;
- cineforum in piccoli gruppi;
- spettacoli di arti varie.

## Servizio psicologico

La persona anziana è al centro dell'intervento psicologico, sia grazie al lavoro di ascolto e accompagnamento per l'Ospite, sia di sostegno e supporto per i familiari che ne fanno richiesta, a partire dal delicato momento dell'ingresso. Lo psicologo, inoltre, collabora all'elaborazione del Progetto Individuale e del Piano Assistenziale Individuale ed è il riferimento per le valutazioni neuropsicologiche e per l'attivazione di percorsi di stimolazione/riabilitazione di tipo cognitivo, in accordo con il medico e laddove necessari.

Lo psicologo è disponibile per:

- colloqui con gli Ospiti ed i loro familiari;
- supporto alle attività di comunicazione ed incontro con i familiari in presenza e/o a distanza;
- mantenimento dei rapporti con il territorio con nuove strategie comunicative (video, lettere, etc.).

## Altri servizi

### **Fornitura ausili**

La Residenza provvede alla fornitura dei farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri, etc.), dei presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito, di ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine, etc.) temporaneamente in uso, cioè fino all'ottenimento di ausili personali per il superamento di patologie acute o per l'utilizzo durante la terapia riabilitativa individuale.

### **Custodia oggetti personali**

Si suggerisce di non tenere nelle stanze oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. La struttura non risponde in caso di eventuali smarrimenti o furti. Presso la Direzione è attivo un servizio di custodia valori dichiarati e registrati.

### **Servizio podologia**

Il servizio è offerto su prenotazione tramite appuntamento e non è compreso nella retta di degenza.

### **Assistenza religiosa**

L'assistenza religiosa e spirituale è assicurata dal parroco della Parrocchia di Centro Valle Intelvi. La SS. Messa viene celebrata ogni sabato mattina, nel rispetto della normativa vigente. Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, rispettando convinzioni, ideali religiosi e morali. Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.

## Nucleo Protetto Alzheimer

La Residenza Il Ronco dispone di 20 posti autorizzati e accreditati per la gestione di Ospiti con Alzheimer o grave deterioramento cognitivo. Il Nucleo Protetto è un luogo caratterizzato da spazi ampi e luminosi e dotato di sistemi di sicurezza per garantire le condizioni necessarie di protezione. Agli Ospiti affetti da demenze e Alzheimer, sotto la stretta sorveglianza di operatori specializzati, sono offerte terapie non farmacologiche (doll therapy, poltrona vibro acustica, Formacube) e stimoli riabilitativi delle terapie occupazionali e socio-assistenziali adeguati alle loro compromesse capacità cognitive e funzionali. Particolare attenzione è rivolta allo studio comportamentale dell'Ospite finalizzato anche ad una riduzione della terapia farmacologica, attraverso specifici progetti di animazione. Il Nucleo Protetto è seguito da uno psicologo a disposizione anche dei familiari degli Ospiti.

## Spazi e servizi alberghieri

### **Servizio ristorazione**

I pasti vengono preparati internamente alla struttura e possono essere serviti nelle sale da pranzo e nelle camere di ciascun piano. Il menù, esposto nel nucleo e proposto giornalmente, consente più possibilità di scelta.

Il menù può essere personalizzato, previa richiesta al medico o al Responsabile di Nucleo, per aderire alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione o di deglutizione. Gli Ospiti in nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità e modalità di somministrazione. I piatti offerti appagano il gusto oltre a soddisfare ampiamente le esigenze nutrizionali, come testimoniato dalle schede tecniche presenti per ogni piatto proposto. In relazione alle prescrizioni dei PAI sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari.

### **Servizio di sanificazione ambientale**

La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale addetto. Le attività di sanificazione ambientale, ordinarie e straordinarie, avvengono con l'utilizzo di prodotti specifici, consigliati dal Ministero della Salute.

### **Parrucchiere, barbiere ed estetista**

I servizi di parrucchiere, barbiere ed estetista sono offerti su prenotazione tramite appuntamento e non sono compresi nella retta di degenza.

### **Lavanderia**

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana e dei capi intimi degli Ospiti. Il lavaggio settimanale degli indumenti degli Ospiti è attivato su richiesta ed è compreso nella retta di degenza opzione comfort.

Nel caso di capi personali di particolare valore o pregio si consiglia di provvedere in proprio, per la tipologia di lavaggio effettuato con macchinari industriali ad acqua e temperature elevate, non idonee al trattamento del capo delicato ma che garantiscono igiene e sicurezza alla comunità.

La società non risponde in caso di danneggiamenti per tali indumenti. Il corredo dell'Ospite deve essere contrassegnato all'ingresso (a cura del parente) con il nome e il cognome. È consigliabile predisporre un corredo di indumenti lavabile ad alte temperature.

## **Giornali**

La Reception è disponibile su prenotazione a reperire quotidiani e riviste giornalmente dal giornalaio del paese. Nel salone polifunzionale è presente una piccola biblioteca dove sono custoditi libri per l'uso comune.

## **Bar**

All'interno della struttura è presente un servizio bar disponibile per tutti gli Ospiti e familiari. Il servizio è appaltato ad una ditta esterna con apertura tutti i giorni, dalle ore 08.30 alle ore 17.30. Sono presenti inoltre distributori automatici di bevande calde.

## **Fumo**

Per rispetto della salute di tutti e per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la struttura.

## **Luoghi d'incontro**

Al piano terra è presente un ampio salone con un bar a disposizione di tutti gli Ospiti. All'esterno è presente un giardino attrezzato. In ogni nucleo sono presenti soggiorni/sale da pranzo. La struttura è caratterizzata da ampie vetrate che garantiscono luminosità e grande visibilità all'esterno. Le visite dei familiari possono essere riorganizzate nel rispetto della normativa vigente valutata la situazione epidemiologica.

## Orari e trasferimenti

### Orari di visita

Familiari, amici e altri visitatori possono incontrare gli Ospiti tutti i giorni come da regolamento, dalle ore 09.30 alle ore 11.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30, salvo particolari necessità.

La struttura è aperta tutti i giorni dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

In caso di emergenza sanitaria, l'accesso dei familiari ai piani di degenza può essere ridotto e viene disciplinato dalla normativa regionale vigente e organizzato secondo tempi e modi previsti dalla struttura, al fine di garantire la salute e la sicurezza di tutti.

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è incoraggiata e stimolata.

È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri affinché non si rechi disturbo agli Ospiti e allo svolgimento del lavoro degli operatori.

### Come raggiungerci

#### AUTOMOBILE

- da Milano: circa 70 km;
- via Italia: autostrada dei Laghi in direzione Como fino all'ultima uscita per l'Italia, bretella per Cernobbio direzione Menaggio fino ad Argegno. Da Argegno salire in direzione Valle Intelvi per San Fedele Intelvi e poi Centro Valle Intelvi;
- via Svizzera: autostrada dei Laghi in direzione Como fino Bissone (CH) - Campione d'Italia; al bivio di Arogno procedere in direzione Confine Lanzo d'Intelvi, quindi a San Fedele Intelvi e poi Centro Valle Intelvi;
- da Como circa 30 km: strada statale Regina in direzione Menaggio, fino ad Argegno. Da Argegno salire in direzione Valle Intelvi per San Fedele Intelvi e poi Centro Valle Intelvi;
- da Colico circa 40 km: direzione Varenna prendere il traghetto per Cadenabbia, direzione Como fino Argegno. Da Argegno salire in direzione Valle Intelvi per San Fedele Intelvi e poi Centro Valle Intelvi.

## Trasporti assistiti

I familiari possono provvedere autonomamente all'organizzazione del trasporto. La Reception è a disposizione per supportare i familiari nella fase di prenotazione. I costi dei trasferimenti da e per la Residenza Il Ronco per visite specialistiche, indagini strumentali o ricoveri ospedalieri programmati sono a carico dell'Ospite stesso. Per ogni trasferimento è consigliata la presenza di un familiare. Si ricorda che, in caso di emergenza sanitaria non gestibile nella Residenza, i trasporti degli Ospiti negli ospedali di competenza sono garantiti a titolo gratuito dal servizio 112.

## Retta

### Tariffe

Le tariffe variano da un minimo di € 81,20 ad un massimo di € 102,50 in base alla tipologia di camera, soggiorno e servizio scelto.

#### Retta Giornaliera Soggiorno in Lungodegenza

- Camera Multipla € 81,20
- Camera Multipla Comfort\* € 83,40
- Camera Singola € 95,50
- Camera Singola Comfort\* € 97,40
- Camera Multipla Nucleo Alzheimer Comfort\* € 86,60
- Camera Singola Nucleo Alzheimer Comfort\* € 97,40

#### Retta Giornaliera Soggiorno Temporaneo (fino a 3 mesi)

- Camera Doppia Comfort\* € 89,50
- Camera Singola Comfort\* € 102,50
- Camera Doppia Nucleo Alzheimer Comfort\* € 89,50
- Camera Singola Nucleo Alzheimer Comfort\* € 102,50

\* L'opzione Comfort include il servizio di lavanderia capi personali.

Il pagamento della retta mensile dovrà avvenire in via anticipata il primo giorno di ogni mese tramite bonifico SEPA a favore di "Croce di Malta S.r.l.". Ogni altra modalità di pagamento diversa da quelle ordinarie predette deve essere concordata con l'ente.

### Servizi inclusi

Le rette di degenza nella Residenza includono:

- Servizi alberghieri (colazione, pranzo, merenda e cena, compresi di bevande, diete personalizzate ed ausilio all'alimentazione)
- Servizio di pulizia e sanificazione ambientale e lavanderia piana
- Comfort in ogni camera (servizi igienici privati, riscaldamento regolabile,

climatizzatore)

- Servizi assistenziali e sanitari (assistenza medica, assistenza infermieristica, assistenza socio-sanitaria alla persona, assistenza fisioterapica, assistenza psicologica e di animazione; fornitura di farmaci, (Ospiti in regime di convenzione) parafarmaci, ausili e presidi per l'incontinenza)
- Podologo interno per interventi estetici o lievemente curativi
- Farmaci ed ausili opportunamente prescritti
- Visite specialistiche, ambulatoriali, esami di laboratorio: quando opportunamente prescritti o in regime di urgenza
- Lavanderia della biancheria piana dell'ospite

## Servizi non compresi nella retta

Le rette di degenza nella Residenza non includono:

- Visite specialistiche ed esami clinici espressamente richiesti dall'Ospite o dai familiari, in aggiunta a quelli già effettuati a cura e carico della RSA
- Rilascio di certificati per invalidità, assicurazioni e organi ufficiali. Verrà rilasciata fatturazione da parte del medico certificatore in ottemperanza ai riferimenti dell'importo tabellare previsto dall'Ordine dei Medici
- Trasporti richiesti dall'Ospite o dai familiari
- Lavanderia del vestiario personale escluso capi intimi dell'ospite: è disponibile un servizio a pagamento appaltato ad esterni (con addebito a forfait di euro 30 al mese)
- Trasporti in ambulanza non urgenti (fatturati in base al listino prezzi del D.G.R. VIII/2470/06 del 11/05/2006)
- Spese telefoniche personali degli Ospiti e dei loro visitatori
- Consumazioni ai distributori automatici di bevande (è possibile richiedere la "chiavetta accumula credito" versando una piccola cauzione)
- Consumazioni presso il Bar ristoro della RSA
- Contributi aggiuntivi per gite
- Vacanze estive e invernali
- Diritti di segreteria per copie cartelle cliniche

Servizi non previsti dalla normativa vigente

Il dettaglio dei prezzi dei servizi a pagamento è esposto in Reception.

## Deposito cauzionale

All'atto della sottoscrizione del contratto d'ingresso ed ospitalità, e al perfezionamento dello stesso, è richiesto il versamento di un deposito

cauzionale pari a € 1.200,00 (milleduecento/00) per contratti a tempo indeterminato. L'importo, comprensivo degli interessi maturati ai sensi di legge, sarà restituito entro il giorno 30 del mese successivo a quello in cui il ricovero ha avuto termine, salvo situazioni di morosità.

### **Contratto a tempo indeterminato**

Il contratto a tempo indeterminato prevede il versamento di una cauzione di € 1.200,00 (milleduecento/00) e un preavviso di almeno 15 giorni per le dimissioni volontarie, da comunicare e formalizzare con l'Ufficio Accoglienza. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.

### **Contratto per soggiorno temporaneo**

Il contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da concordare e formalizzare con l'Ufficio Accoglienza su istanza del cliente, minimo 8 giorni prima della data di scadenza.

### **Assenze temporanee**

In caso di assenza temporanea giustificata dell'Ospite il corrispettivo sarà dovuto in misura ridotta del 10% dal quarto giorno in poi.

### **Dimissioni**

Al momento della dimissione vengono rilasciati al cliente il certificato medico di dimissione, i documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano. Le dimissioni sono previste in giornata, nell'orario concordato. È addebitato nella retta del mese di riferimento sia il giorno d'ingresso sia quello di dimissione. L'Ospite e/o il delegato prendono atto che il manifestarsi di patologie di tipo psichiatrico o infettive che rendano difficoltosa la sua gestione all'interno della struttura sia per l'organizzazione della stessa sia per gli altri Ospiti residenti è motivo di disdetta del servizio da parte della Residenza. Rimane inteso che, in caso di recesso per tale motivo, la struttura effettuerà una comunicazione scritta.

## Carta dei Diritti dell'Anziano

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e di conservare la propria individualità	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
di conservare la libertà di scegliere dove vivere	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna; resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per la cura e la riabilitazione
di vivere con chi desidera	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità d'integrazione
di avere una vita di relazione	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca d'interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica o morale	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

## Soddisfazione e qualità

### **Questionario di Soddisfazione**

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti della Residenza e agli operatori per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire.

I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento. Il Questionario di Soddisfazione per gli operatori permette al Direttore di verificarne la motivazione e il clima di lavoro in cui operano. I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi. Si allega al presente documento, e ne è parte integrante, un esempio di questionario Korian Satisfaktion nella versione dedicata ai residenti e nella versione dedicata ai familiari.

### **Reclami, segnalazioni e apprezzamenti**

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è possibile richiedere presso la Reception e l'Ufficio Accoglienza un apposito modulo o fare segnalazione telefonica o via mail; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni. Si allega al presente documento, e ne è parte integrante, un esempio di modulo Korian Reclami/Apprezzamenti.

### **Garanzie di qualità**

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza Il Ronco.

Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. La Residenza Il Ronco è certificata nel suo Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001. All'interno della struttura è presente un Referente della Gestione Qualità con il compito di supervisionare la mappa dei processi.

## Il Mediatore

In caso di controversie tra gli Ospiti o i familiari e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo, che non ha alcun rapporto di dipendenza con Korian, in grado di risolvere in via amichevole le contese. Contattato su richiesta di Korian, dei suoi Ospiti o dei familiari, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità. Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione.

A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo. Le controversie possono riguardare:

- i contratti di soggiorno;
- le prestazioni di servizi;
- l'esercizio dei diritti e delle libertà delle persone accolte;
- i problemi di vicinato tra una struttura e chi è insediato in prossimità di essa;
- i malfunzionamenti nell'organizzazione interna della struttura.

Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- le controversie o i conflitti tra i dipendenti dell'azienda;
- le controversie o i conflitti con i fornitori dell'azienda;
- i reclami che attivano le garanzie sottoscritte dall'azienda a titolo di responsabilità civile.

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, a condizione di avere già effettuato un reclamo e/o una segnalazione presso la struttura e/o il Customer Service di Korian, nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Korian (viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- sito web: compilando il modulo disponibile online nella sezione dedicata al Mediatore sul sito [gruppo.korian.it](http://gruppo.korian.it);
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo [mediatore@korian.it](mailto:mediatore@korian.it).

I riferimenti del Mediatore sono riportati sul sito e sono disponibili presso le strutture del Gruppo. Per ogni altra informazione si rimanda alla Carta della Mediazione disponibile in struttura.

## Informazioni utili

### **Telefono**

È possibile ricevere telefonate dall'esterno direttamente nelle stanze. Gli scatti delle telefonate in uscita potranno essere addebitati al costo del gestore telefonico. È consentito l'uso del cellulare.

### **Posta**

Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente in Reception. Sempre attraverso il personale della Reception viene recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

### **Richiesta di documentazione**

Presso la Reception è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione di cui l'Ospite o il familiare necessitano. I tempi di attesa per il rilascio non superano i 10 giorni lavorativi.

La copia del fascicolo socio-sanitario viene rilasciata solo dopo le dimissioni dell'Ospite dalla struttura, secondo quanto previsto dalla normativa sulla privacy (GDPR 2016/679). I costi per il rilascio della documentazione sono di € 0,50 a copia per la cartella clinica e di € 60,00 + IVA per la compilazione del certificato d'invalidità.

### **Uscita dalla struttura con i parenti**

Tenuto conto dell'andamento epidemiologico sul territorio e delle normative vigenti, le uscite degli Ospiti con i parenti sono consentite solo se ne sussistono le condizioni cliniche e previa autorizzazione da parte del Responsabile Sanitario. È possibile compilare l'apposita modulistica presso la Reception. In caso di assenze per il pranzo e per una o più notti è preferibile inoltrare la richiesta qualche giorno prima dell'uscita.

### **Protezione Giuridica**

In termini giuridici a partire dalla maggiore età una persona diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi patrimoniali e personali.

Non tutti però riescono a raggiungere questa autonomia e molti la perdono nel corso della loro vita. Per queste persone il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica. L'istituto prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile, sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse. Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per la nomina di un Tutore) ed è gratuito. Per ogni informazione ci si può rivolgere ai medici di struttura o all'Ufficio Accoglienza.

## **Decesso**

Nel limite del possibile si cerca di avvisare in tempo i familiari in merito all'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Ospite. Se le condizioni sanitarie dell'Ospite dovessero aggravarsi, i parenti possono avere accesso alla struttura previa autorizzazione della Direzione Sanitaria. Il decesso viene comunicato dal medico di turno. La salma viene composta nel locale apposito (camera mortuaria). La vestizione della salma non può essere effettuata dal personale della Residenza. È compito della famiglia affidare il servizio funebre in base alle proprie scelte e decisioni; la struttura mette a disposizione dei familiari tutta la documentazione necessaria per legge.

## **Polizza assicurativa**

Il gestore della RSA ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

## **Revisione Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente e ogniqualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa.

## Tutela della privacy

### Tutela dei dati personali

La Società Croce di Malta S.r.l. che gestisce la Residenza Il Ronco (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Ospiti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura dell'Ospite.

Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali dell'Ospite al personale addetto all'assistenza della Residenza (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni).

Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

### Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'accettazione che il paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche.

Il paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento).

L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso.

Nel caso in cui il paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale.

Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno. Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita dell'Ospite.

Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso dell'Ospite in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della RSA ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la RSA. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico, comunque, se il paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte. Pertanto, la RSA di norma procede come segue:

- A** informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;
- B** qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati.

Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari;

- C qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al punto b), la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per l'Ospite.

## **Consultazione documentazione sanitaria**

Sono autorizzati alla consultazione delle cartelle cliniche e della documentazione sanitaria i medici, il medico di medicina generale degli Ospiti ricoverati, ove previsto, i professionisti sanitari non medici titolari di contratto di lavoro con la struttura, all'uopo incaricati.

I consulenti sono autorizzati alla consultazione delle cartelle cliniche dal Responsabile Sanitario. In tutte le altre evenienze, è necessaria l'autorizzazione del Responsabile Sanitario e comunque l'osservanza delle norme vigenti in materia di tutela della riservatezza dei soggetti interessati. L'Ospite, o altra persona dallo stesso delegata per iscritto, ha diritto, a richiesta, di prendere visione della cartella clinica.

La visione della cartella clinica già conservata in archivio centrale va autorizzata e supervisionata da Responsabile Sanitario. È predisposta una registrazione degli accessi all'archivio.









**Numero Verde 800 100 510**  
customerservice@korian.it

**Residenza per Anziani Il Ronco**

Via del Carmine 21  
22023 Centro Valle Intelvi (CO)  
(ex Casasco D'Intelvi)  
T +39 031 817988  
F +39 031 817988

info.ilronco@korian.it

**gruppo.korian.it**